圖書情报工作
第63卷 第5期 2019年3月

高校图书馆管理制度内化的理论构建
——基于扎根理论的探索性研究

朱明 廖熙铸
云南大学历史与档案学院 昆明 650091

摘要：[**目的/意义**]图书馆管理制度内化是图书馆资源配置和管理创新的基础，论文旨在还原管理制度在图书馆组织内部的内化过程，并对各层级间的转换机制进行解释。[**方法/过程**]通过对3所案例图书馆的扎根理论研究构建高校图书馆管理制度内化的理论模型，从组织内化、过程机制和馆员内化3个维度综合考察高校图书馆管理制度内化的动因和表现，具体涵盖11个主范畴、41个范畴和164个初始概念。[**结果/结论**]高校图书馆管理制度内化是在图书馆组织内部构建起组织适应的内化基础后，通过过程机制形成与馆员层面匹配与转化的选择集合，最终由馆员根据理性计算和群体共识对管理制度形成内化并转化为组织内部规范内化的过程。

关键词：高校图书馆 管理制度内化 理论构建 扎根理论
分类号：G521
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2019.05.004

1 引言

进入21世纪以来，作为图书馆使命、价值、理念、文化等传递的方式和载体，图书馆管理制度已成为图书馆持续发展的重要保障，图书馆制度化管理是其服务开展和资源配置的逻辑起点。随着图书馆服务的深化和拓展，图书馆能够更好地适应外部发展环境并有效地进行资源交换，很大程度上取决于图书馆管理制度的有效性。

图书馆管理制度有效性研究的基础在于对图书馆管理过程的规范控制，并在此基础上定义其组织行为和制度承诺。在此过程中，已有研究对图书馆管理制度的考察主要集中在制度规范的整体性视角上[1]，识别管理制度有效性的关键维度，并构建了相应的理论框架[2]和测量量表[3]，但尚未从组织内部视角来分析图书馆管理制度的规范如何转化为组织适应的价值规范并被个体编码内化成共同理解的一致性框架和符号性标识，然而这一内化过程是图书馆管理制度有效性得以实现的关键维度和核心动力。通过对高校图书馆管理制度内化的过程及其产生的机理进行归纳和分析，一方面有助于我们识别其制度融贯和要素转化过程的结构与逻辑，另一方面也有利于建立起高校图书馆管理制度内化的转化机制和匹配过程，最终为高校图书馆制度化管理的理论研究和实践发展提供可靠的逻辑判断和操作依据。

因此本文选取在制度化管理过程中具有一定代表性的3所高校图书馆作为资料收集的案例样本，运用扎根理论方法揭示其管理制度内化的机理，根据其内化的层级结构和转化机制构建其制度内化的过程模式，一方面为图书馆管理制度的相关研究提供可借鉴的参照和思考，另一方面也为国内图书馆管理制度的实践提供相关的经验和依据。

2 相关文献回顾

关于图书馆管理制度，其概念界定很大程度上源于图书馆运行的规范和秩序，并在此基础上来定义图书馆的组织行为，确保馆员一贯执行其管理制度。已有图书馆管理制度的研究多数将管理制度有效性视为其研究的重要导向和关注主题，并围绕制度有效性的要素、维度和理论展开了大量的研究[4]。其中有研究认为图书馆管理制度有效性源于制度规则的明确设定、透明公开的监督和奖惩等规制性要素，其中权威来

作者简介：朱明(ORCID：0000-0002-7711-7149)，副教授，博士，E-mail：zmhave@163.com；廖熙铸(ORCID:0000-0003-1386-277X)，硕士研究生。

收稿日期:2018-07-03 修回日期:2018-10-12 本文起止页码:32-41 本文责任编辑:杜杏叶

源的强制性及合法性是管理制度制约、规制和调节馆员个体和集体行为基础[5]。

关于组织层面的制度有效性,已有研究认为图书馆组织目标的细化分解、组织职能的系统协调、图书馆组织结构的规范契合是图书馆管理制度有效实施的基础和保障[6]。其中多数研究认为管理制度的有效性源于能够促进组织目标实现的结构化规则以及节约交易成本的治理结构,并要在资源基础和条件适应上与外部制度环境和上层治理机构的规则形成共同参照的制度同形,同时还应该在组织管理过程中赋予责权利明晰的组织架构[7]。通常情况下,图书馆具有相对复杂的内部制度环境,对于外生制度要素和结构的介入,图书馆需要经过适应性转化和结构融贯来整合内部制度结构,并逐渐形成某种程度的融合[8]。有研究者对图书馆管理制度的执行力进行辨析,提出图书馆制度是规则和价值的统一,是执行者依据图书馆现实,把制度的内容转化为实际行动的各种活动的总称[9]。

关于馆员层面的制度有效性,已有研究分别从馆员遵守制度与管理者执行制度两个方面来考察管理制度的有效运作在实践过程中的影响因素,发现认知模式和认知能力是起决定作用的两个主体变量[10]。多数研究认为馆员的素质能力水平决定了管制制度有效性的程度和范围,因为无论是外部制度结构要素介入还是图书馆内部制度的宣贯,馆员自身的认知框架及其对于管理制度的共同理解能够有效建立起对于图书馆管理制度所传递规范的内化和运用的适应性,同时馆员的心理特质和行为特征是其基于组织规范及信念中一致性框架进行解码和建构的基础[11]。有研究从馆员感知维度出发,提出馆员对于管理制度的内部感知和外部感知,并认为上述感知的基础源于个体内化和文化匹配机制[12]。

已有研究分别从制度视角、组织特征、内容层次和馆员感知等方面涉及到图书馆管理制度内化的可能性和必要性,但尚未见对管理制度内化过程进行系统揭示,同时对于以下问题难以形成合理的解释:① 在制度环境和制度文本相同的情况下,为什么一些图书馆管理制度的实施会比其他图书馆更具效率? ② 外生性制度结构要素在进入图书馆组织内部后,是如何转化成组织适应的规制结构的? ③ 管理制度在从组织到馆员转化的过程中是如何被馆员内化和运用的? ④ 如何进一步解释在奖惩作用不明显或不存在的情况下馆员自觉遵守规范的行为? 要回答上述问题,我们需要深入到图书馆组织内部结构,寻求更多的证据和解释来系统还原管理制度在图书馆各层级结构的内化过程和转换机制。因此本文将在已有研究基础之上,采用图书馆组织内部视角来揭示管理制度的内化过程。

3 研究方法与数据来源

3.1 研究方法

质性研究是从特殊情境中归纳出一般结论的描述性研究,侧重于对事物的含义和特征的理解[13],其中扎根理论研究方法采用结构化的编码程序,其分析过程主要是由 3 种编码步骤所组成:开放性译码、主轴译码、选择性译码[14]。与此同时,对于本土化管理学知识的构建,扎根理论方法能够深入到理论背后的具体情境中去,有助于研究者构建与本土情境更具融合性的理论[15]。本文首先通过对案例高校图书馆的参与观察、深度访谈、资料回溯三种方法收集数据;其次通过开放式编码、主轴编码和选择性编码对资料进行分析,确保理论饱和;最后从数据分析过程中构建高校图书馆管理制度内化的理论。

3.2 数据来源

基于案例图书馆在制度化管理上的代表性,本研究选取 3 所具有代表性的高校图书馆为案例样本进行研究,构建图书馆管理制度内化的理论。A 馆图书馆管理制度培育和管理的结构相对比较健全,内容和形式比较丰富,馆领导对于图书馆管理制度建设比较重视,能够付诸于实践。B 馆在图书馆管理制度的推广过程中,通过相应的激励措施,调动馆员对服务工作的积极性和创造性,使馆员对图书馆管理制度建设工作产生一定的贡献感、成就感和满足感。C 馆把奖惩放在一个相对重要的位置上,同时在图书馆推行结构化控制的管理模式,对图书馆管理目标进行细化分解和责任追究。3 所高校图书馆制度化管理的经验丰富,制度环境和制度结构稳定,其馆员素质能力和专业化水平也相对较高,能够较好地反映图书馆管理制度内化过程中个体的转化情况。为了保证研究数据的完整性、全面性和真实性,确保案例研究的效度,本研究广泛收集多种来源数据,包括案例图书馆的档案记录、访谈记录、直接观察记录,为了便于分析和考察,本研究编制了资料清单(见表 1)。

根据对已有文献的梳理,本文基于已有文献关于图书馆管理制度有效性的组织行为、价值传递、馆员行为等理论表述来设计访谈提纲,确保理论构建与已有研究的连贯性。其中深度访谈提问主要围绕管理制度内化的 3 个维度:① 管理制度在组织层面的内化;

表 1 案例图书馆的资料清单

案例馆	资料形式	资料对象/名称	数量	时间
A 大学图书馆	档案记录	内部记录、网站报道	14 份	2012 年 – 2017 年
	访谈记录	管理者 1 人、馆员 3 人	4 份	2017 年 6 – 10 月
	直接观察	A 图书馆	1 份	2017 年 3 – 6 月
B 大学图书馆	档案记录	内部记录、网站报道	17 份	2012 年 – 2017 年
	访谈记录	管理者 1 人、馆员 4 人	5 份	2017 年 6 – 10 月
	直接观察	B 图书馆	1 份	2017 年 3 – 6 月
C 大学图书馆	档案记录	内部记录、网站报道	13 份	2012 年 – 2017 年
	访谈记录	管理者 1 人、馆员 3 人	4 份	2017 年 6 – 10 月
	直接观察	C 图书馆	1 份	2017 年 3 – 6 月

资料来源:本研究整理

② 管理制度从组织层面向馆员层面的转化;③ 管理制度在馆员层面的内化。整个数据收集自 2017 年 6 月至 2017 年 10 月,历时近 4 个月,共进行深度访谈 13 次,参与观察 6 次,资料回溯收集 3 次。为确保数据收集过程和资料判读的一致性,所有样本数据均由同一位研究者亲自观察、收集、访谈、录音、誊写以及反复检查,其中每次样本观察时间为 90 – 120 分钟,深度访谈时间为 45 – 60 分钟。最后,选择本次数据收集中 2/3 的访谈记录、观察记录和回溯资料用于详细编码分析,另外 1/3 用于理论饱和度检验。

4 扎根理论分析

4.1 开放式编码

将资料清单中的数据进行文本处理后,根据扎根理论方法,进行开放性译码。开放性译码是扎根理论研究方法的基础性译码程序,是将研究资料逐层概念化和范畴化的过程[16]。根据上述程序,对收集到的资料进行语料分解和理论比较后得到 1 476 条原始语句及 166 个初始概念,在此基础上剔除重复频次低于 2 次和内容表述不一致的初始概念,得出 41 个范畴,各个范畴对应的初始概念及部分原始语句如表 2 所示:

表 2 开放式编码及范畴化

范畴	初始概念(均节选 3 条)	原始语句(示例)
A1 架构成熟	a1 业务规范,a2 流程设置,a3 管理体系	#8:图书馆这一组织自身的结构性要素的有序,会有效地规制或制约,甚至会调节机构内的制度行为。
A2 制度转化	a4 价值预设,a5 积极引导,a6 行为传递	#17:我们之所以执行某些制度,是因为制度预设了图书馆实践中积累起来的一些共同理解和价值理念。
A3 价值契合	a7 非正式讨论,a8 意图理解,a9 馆员支持	#48:图书馆管理制度要有一种能够在内部持续传递的价值观念,这种观念最直接的来源可能就是组织文化。
A4 层级控制	a10 至上而下,a11 追究责任,a12 目标分解	#98:在图书馆管理过程中推行分层管理,逐级负责,信息反馈,责任追究的管理模式。
A5 制度宣贯	a13 行为宣传,a14 整体推广,a15 执行导向	#103:馆领导对于管理制度的宣导成为馆员态度和行为的参照。
A6 行为参照	a16 以身作则,a17 态度彰显,a18 模范表率	#113:管理层能够在很大程度上影响馆员在管理制度建设过程中的行为,彰显图书馆管理制度的内涵和价值。
A7 角色授权	a20 职能授权,a21 权威认同,a22 权力预期	#125:实际上我个人权力相对来说会更大一些,那我作为馆长有时候要求你做这项工作也没有太大关系。
A8 理解认知	a23 培训学习,a24 自我评价, a25 反复强调	#132:我们在管理制度管理过程中进行了很多次培训,虽然比较耗费时间精力,但这是见效最快的方法。
A9 功能认同	a26 持续建设,a27 积极参与,a28 同步提升	#160:跟以往的其他培训还不太一样,这个培训需要跟着管理一起做,所以持续性和周期性都很强。
A10 环境适应	a29 特征识别, a30 进程一致,a31 流程再造	#172:高校图书馆业务流程的科学化与规范化,能够为图书馆管理制度提供较好的技术手段的支撑。
A11 激励机制	a32 精神鼓励,a33 福利提升,a34 业绩认可	#201:环境的改善、福利的提升、业绩的认可能够调动起大家的工作积极性。
A12 规制惩戒	a35 规制成本, a36 预期收益,a37 约束力转化	#265:高校图书馆的管理制度实际上是提供一系列规则以界定馆员的选择空间,具有强制性。
A13 强制权威	a38 强制权力,a39 严厉执行,a40 惩戒违制者	#276:图书馆管理制度的权威,很大程度上是从领导的权威获得的,所以那这个制度执行起来就会更好一些。
A14 监督评价	a41 健全监管, a42 鞭策后进,a43 考核指标	#290:健全监管机制和责任追究机制,是高校图书馆把考核变成肯定成绩和进步,实现制度目标的重要手段。
A15 沟通传递	a44 分级控制,a45 正式沟通,a46 非正式沟通	#331:图书馆上下级、管理层、馆员之间的沟通很重要,因为管理制度没有沟通,就不可能有分享和传递。
A16 信息流动	a47 信息资源,a48 传递渠道,a49 有效反馈	#355:如果我发现这种认识有利于管理制度的执行,我就会利用各种渠道迅速地向各个管理层级灌输。
A17 公开吸纳	a50 意见征求,a51 方式透明,a52 集思广益	#374:管理制度在制度设计之始就需要馆员的参与,发扬民主,认真听取广大馆员的意见和建议。
A18 不确定性	a53 沟通障碍,a54 理解偏差,a55 信息不对称	#440:图书馆管理制度应该要能够减少馆员选择性行为的不确定性,使管理制度得到馆员的认同和接受。

（续表2）

范畴	初始概念(均节选3条)	原始语句(示例)
A19 凝聚引导	a56 思想引导,a57 向心力,a58 感召力	#453:管理制度还应该能够让馆员形成一种对图书馆的向心力。
A20 共同理解	a59 合法性基础,a60 共识程度,a61 核心理念	#470:在这一过程中,馆员可能存在共同的信念和价值观,有可能成为秩序的重要基础。
A21 建立共识	a62 理解信任,a63 正向鼓励,a64 积极协同	#488:管理制度只有在共享信念的作用下,才能具备有效的基础,就是大家要形成对制度的认可和理解。
A22 自我实现	a65 强化自信,a66 自我追求,a67 职业发展	#503:图书馆要为馆员创造一个公平与信任的和谐氛围,考虑大家的具体情况和切身利益,促进馆员发展。
A23 价值系统	a68 人际关系,a69 明确目标, a70 价值感知	#514: 在高校图书馆中,利益计算为馆员的实践行为和思想提供基于对自身所处环境理解的依据和尺度。
A24 个体需求	a71 计算行为,a72 利益最大化,a73 需求满足	#566:如果每个人都可以参与到制度的制定过程中,那么每个人都会希望自己去影响到这个制度的实施。
A25 价值立场	a74 利益关系,a75 价值偏好,a76 行为偏好	#600:馆员对高校图书馆管理制度的遵守与否归根结底取决于价值认知的思维方式以及利益得失的理性判断。
A26 道德认知	a77 道德评价,a78 职业底限,a79 道德利益	#643:图书馆管理制度要提高执行力,除了允许馆员追求经济利益,还要允许馆员追求道德利益。
A27 素质能力	a80 选择集合,a81 社会规则, a82 认知策略	#680:馆员的价值观念、利益倾向和认知水平直接决定图书馆管理制度的执行效果。
A28 认知水平	a83 态度观念,a84 工作能力, a85 经验判断	#707:我觉得对于个体馆员来说,认知是判断制度执行成本和如何执行的基础,还包括对规则的认知能力。
A29 专业水平	a86 教育程度,a87 技术技能,a88 职业化水平	#758:对于馆员来说,起码要对图书馆发展的现代理念等有充分的了解,掌握对本部门工作的业务员能力。
A30 利益倾向	a89 利害权衡,a90 理性思考, a91 判断推理	#761:在高校图书馆,馆员如果选择遵守管理制度,很大程度上是因为对自身利益进行思考后所产生的预期。
A31 偏好吻合	a92 目标设定,a93 运作机制,a94 预期水平	#787:馆员对利益的判断与制度设定的目标存一致性越高,就越容易信任制度,进而就越倾向于遵守制度。
A32 情感选择	a95 情感变化,a96 心理活动, a97 态度响应	#845:馆员的行为与制度目标所设定的要求一致或不一致的原因是他们内心的情感变化。
A33 强制约束	a98 违制成本,a99 畏惧心理,a100 重复计算	#874:馆员执行该项制度,很大程度上因为他们经过对自身利益进行理性计算后发现自身无法接受违制成本。
A34 群体凝聚	a101 高度信任,a102 积极推广,a103 支持配合	#895:馆员参与制度建设包括积极的服务态度与帮助行为,其表现的最高程度是管理制度承诺。
A35 关系协同	a104 协同运作,a105 利益平衡,a106 和谐关系	#903:在高校图书馆的管理制度执行过程中,馆员需要具备很强的与人沟通和协调利益关系的社会交往能力。
A36 背景整合	a107 成员属性, a108 社会化背景,a109 观念认同	#915:馆员差异性是很大的,而且千差万别,所以很难达成一些共识。
A37 参与行动	a110 行为意愿,a111 互动关系, a112 观念转化	#942:管理制度建设的关键在于馆员的态度,要看他们是不是对图书馆管理制度表现出足够的自信。
A38 框架一致	a113 集体行为,a114 心理基础,a115 价值体系	#977:要通过馆员参与来发现不同的利益需求和价值体系,使馆员共享更多的制度信念和心理基础。
A39 情感态度	a116 情感状态,a117 行为特征,a118 责任感彰显	#1086:如果馆员对图书馆的发展没有责任感,即使他的能力再突出,也很难较好的去遵守管理制度。
A40 路径依赖	a119 行为习惯,a120 累积效应,a121 强化效应	#1135:馆员在图书馆遇到某件事情需要决策时,他们便会选择那些长期以来所积累的选择方式和计算路径。
A41 内化运用	a121 遵循规范,a122 认知成本,a123 声誉机制	#1206:通过强化馆员信任制度和遵守制度,能够有助于让大家更好的去理解为什么要实行某一项管理制度。

资料来源:本研究整理

4.2　主轴编码

主轴编码以开放性编码得到的范畴为基础,通过聚类分析识别各范畴之间的逻辑关系并建立脉络。本文对开放式编码阶段所获得的41个范畴进行归纳聚类,将相似的范畴进行情境联结、类型归纳和策略整合,最终形成11个主范畴(结构融合、领导行为、重复强化、规制规范、沟通协调、组织适应、价值匹配、认知转化、理性计算、群体共识、规范内化),并将主范畴分别归入组织内化、过程机制、馆员内化3个维度,各主范畴、对应范畴及范畴内涵见表3。

4.3　选择性编码

选择性编码是梳理主范畴关系、提炼核心范畴和描述现象的"故事线"的重要阶段。通过对既有研究相关结论的验证和对案例高校图书馆管理制度内化过

表3 主轴编码形成的主范畴结果

维度	主范畴	范畴	范畴内涵
组织内化	AA1 结构融合	A1 架构成熟	图书馆运作过程中自身结构性要素有序合理
		A2 制度转化	图书馆把管理制度预设的内容和规则转化到管理活动中
		A3 价值契合	图书馆管理制度在内部持续传递并与其整体价值体系一致
		A4 层级控制	图书馆推行分层管理、逐级负责、责任追究的管理模式
	AA2 领导行为	A5 制度宣贯	图书馆管理层积极宣导执行管理制度
		A6 行为参照	图书馆管理层能够最大化地彰显管理制度的内涵和价值
		A7 角色授权	图书馆管理层授权图书馆工作具备明确的权力和权威
	AA3 重复强化	A8 理解认知	通过学习和理解,让馆员迅速融入到管理制度建设工作中来
		A9 功能认同	图书馆核心职能在管理制度建设过程中得到有效提升
		A10 环境适应	图书馆在管理制度推进过程中充分考虑外部环境的主体特征
	AA4 规制规范	A11 激励机制	馆员通过条件刺激能对图书馆管理制度建设产生贡献感和满足感
		A12 规制惩戒	馆员通过条件约束能够明确知晓个体的行为选择空间
		A13 强制权威	图书馆管理过程中规则建立和执行的基础是强制性权威
		A14 监督评价	图书馆对于组织内部的奖惩有健全的监控机制
	AA5 沟通协调	A15 沟通传递	图书馆内部各层级之间在进行信息传播、交流经验和分享知识
		A16 信息流动	馆员与图书馆管理层能够及时对关键信息进行沟通
		A17 公开吸纳	图书馆管理发扬民主,广泛征集馆员意见,过程公开透明
		A18 不确定性	图书馆的组织沟通结构可以减少馆员选择性行为的不确定性
	AA6 组织适应	A19 凝聚引导	图书馆传递的价值和归属感能够提升馆员对管理制度的承诺
		A20 共同理解	图书馆管理活动中馆员存在共同的信念和价值观
		A21 建立共识	图书馆能建立起调动馆员工作积极性的关键性共识
过程机制	AA7 价值匹配	A22 自我实现	馆员根据自身具体情况和管理制度制订个人发展规划实现自我
		A23 价值系统	馆员依据管理制度提供对自身行为理解的标准和尺度
		A24 个体需求	馆员的利益和诉求在管理制度执行过程中得到满足
		A25 价值立场	馆员根据管理制度形成合理的价值取向
	AA8 认知转化	A26 道德认知	馆员根据管理制度将不道德的职业行为转化为道德的职业行为。
		A27 素质能力	馆员具备高效和专注执行管理制度的能力和素质
		A28 认知水平	馆员具备判断制度执行成本和如何执行的基础认知能力
		A29 专业水平	馆员的专业化能力符合管理制度运行的要求
馆员内化	AA9 理性计算	A30 利益倾向	馆员根据管理制度做出理性思考和利益权衡,并能够自我说服。
		A31 偏好吻合	馆员对利益实现途径的偏好和判断与管理制度设定目标一致
		A32 情感选择	馆员对于管理制度表现出积极的态度,认真负责地执行落实
		A33 强制约束	馆员受到管理制度的违制成本所约束,出于畏惧而进行理性计算
	AA10 群体共识	A34 群体凝聚	馆员对图书馆有认同感和归属感并形成整体向心力和感召力
		A35 关系协同	馆员具备较高的与人沟通和协调利益关系的能力
		A36 背景整合	馆员的行为习惯和情感轨迹能够被管理制度有效整合
		A37 参与行动	馆员将图书馆管理制度所传递的价值转化为自身所认同的价值
	AA11 规范内化	A38 框架一致	馆员共享更多的制度信念和心理基础,从而主导馆员的行为。
		A39 情感态度	馆员的责任感能够对图书馆工作产生积极心理和包容情绪
		A40 路径依赖	馆员积累起较为稳定积极的情感选择方式和利益计算路径
		A41 内化运用	馆员通过心理内化活动形成对制度的信任、理解和执行

程中构成范畴之间关系的梳理,本研究运用扎根理论方法中十分重要的分析工具——典范模型来发现构成范畴间的关系并将构成范畴联系起来,从而建立起各范畴间的逻辑联系如表4所示:

表4 案例图书馆管理制度内化构成范畴的典范模型

因果条件	领导行为、重复强化	现象	价值匹配、认知转化
脉络	结构融合、规制规范	中介条件	沟通协调
行动策略	理性计算、群体共识	结果	组织适应、规范内化

资料来源:本研究整理

通过进一步梳理典范模型之间的关系，将描述现象的“故事线”把核心范畴与其他范畴予以系统性联结，从而展示整个案例图书馆管理制度内化演进过程和结构关系[17]。与此同时利用预留 1/3 的资料进行理论饱和度检验，没有发现新的重要概念、范畴与典型关系，由此认为本次扎根研究的理论模型达到饱和[18]。在对上述 11 个主范畴进行分析关联的基础上，梳理故事线可知：图书馆首先通过整体资源配置和规制过程构建起结构化和秩序化的组织结构和管理层级，在此基础上制度内化于组织运作过程形成与组织管理相适应的制度文化和价值认同，完成管理制度在组织层面的内化；在组织适应的基础上，内化于组织层面的制度通过价值传递和规制规范，在图书馆内部积累起能够被馆员内化机制识别和吸纳的价值匹配模式和认知转化过程，制度内化从组织层面向馆员层面推进；在理性计算和群体共识的共同作用下，馆员对过程机制提供的价值准则和行为规范进行内化和运用，并最终在图书馆内部形成规范内化，完成馆员内化；规范内化通过规制理性再重新推进新一轮的组织内化，形成图书馆管理制度内化过程的循环机理。

5 理论构建

根据案例高校图书馆管理制度有效性的扎根理论分析，本研究构建的理论模型包括三个模块：① 组织内化。图书馆首先通过整体性的制度转化过程构建起结构融合的组织层级控制，在此基础上形成与组织运作价值相契合的组织架构，同时图书馆管理层通过制度宣贯、角色授权等领导行为的参照引导，建立起馆员对于规制规范中激励机制、规制惩戒、强制权威、监督评价的重复强化，进一步使馆员对管理制度形成适应外部环境的理解认知和功能认同，并借助图书馆组织内部的沟通协调和公开吸纳来有效降低信息传递的不确定性，最终在图书馆内部建立起能够积极凝聚共识和引导秩序的组织适应，至此完成图书馆管理制度组织层面的内化；② 过程机制。在组织适应的推进过程中，图书馆内部通过价值匹配模式建立起与馆员价值系统相匹配的价值判断集合，借助认知转化过程建立起与馆员认知水平相适应的行为选择集合，至此形成图书馆管理制度从组织内化向馆员内化的过程机制；③ 馆员内化。在过程机制的作用下，馆员根据自身的利益倾向和情感态度对价值判断集合进行理性计算并形成偏好吻合，同时借助图书馆内部的关系协同和价值凝聚所形成的群体共识对行为选择集合进行内化运用，在此基础上馆员对于管理制度内化运用的情感态度、背景整合、框架一致将最终导致在图书馆内部形成规范内化，至此完成图书馆管理制度在馆员层面的内化。与此同时，图书馆规范内化通过规制理性再重新推进新一轮的组织内化，形成图书馆管理制度内化过程的循环机制，如图 1 所示：

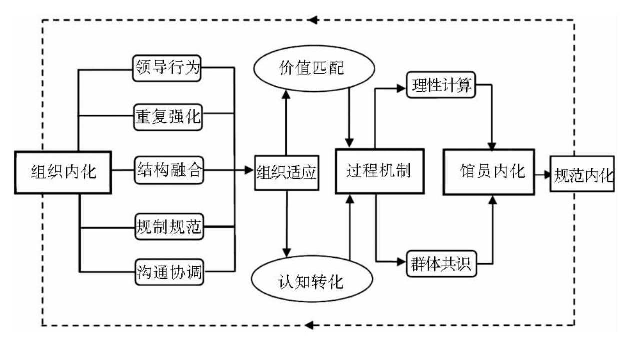


图 1　高校图书馆管理制度内化的理论模型

资料来源：本研究整理

5.1　组织内化

高校图书馆管理制度组织内化维度由结构融合、领导行为、重复强化、规制规范、沟通协调、组织适应 6 个主范畴构成，总体来看图书馆管理制度组织内化主要是强调图书馆组织内部能够有效构建起组织适应的内化基础和动力保障。首先，图书馆通过推行分层管理、逐级负责、责任追究的管理模式，把管理制度预设的内容和规则转化到管理活动中来，使图书馆自身结构性要素有序合理，管理层授权图书馆工作具备明确的权力和权威，同时图书馆管理层积极宣导执行管理制度并能够彰显其内涵和价值，使得图书馆管理制度在图书馆内部持续传递并与其整体价值体系一致；其次，图书馆通过组织馆员学习和理解，让馆员迅速融入到管理制度建设工作中来，确保图书馆核心职能在管理制度建设过程中得到有效提升的同时，充分考虑外部环境的主体特征；再次，规范的制度结构所赋予的稳定预期能够为图书馆管理过程中规则建立和执行提供强制性权威，图书馆对于组织内部的奖惩有健全的监控机制，因此馆员通过条件刺激能对图书馆管理制度建设产生贡献感和满足感，并能够通过条件约束明确知晓个体在图书馆管理中的行为选择空间；最后，图书馆管理活动中馆员存在共同的信念和价值观，其组织沟通结构可以减少馆员选择性行为的不确定性，图书馆内部各层级之间在进行信息传播、交流经验和分享知识的过程中，馆员与图书馆管理层能够及时对关键信息进行沟通，同时图书馆管理发扬民主、广泛征集馆

员意见、过程公开透明,其自身所传递的价值和归属感能够提升馆员对图书馆管理制度的承诺,建立起调动馆员工作积极性的关键性共识。

上述组织内化过程回应了已有研究关于图书馆组织结构与图书馆管理制度融合的讨论:①组织结构对于管理制度的适应性反映了图书馆制度化管理的水平和程度,对图书馆管理制度建设产生强大的推动作用,同时图书馆管理制度设定的规则意识与图书馆层级结构建立的秩序规范能够促使馆员熟悉和理解图书馆管理制度[19]。②图书馆管理层自身的行为角色和价值倾向本身就代表了图书馆管理制度,能够将行动固化为相对稳定的行为参照,因此图书馆管理层的行为表率和价值引导能够对馆员形成积极的影响,并对管理制度价值理念的传递和导向具有决定性作用,馆员会依据图书馆管理层的行为,对管理制度所传递的理念和制度采取相应的态度和选择[20]。③图书馆通过开展教育培训,使馆员熟悉并理解图书馆管理制度,提升馆员在图书馆管理制度建设过程中的业务知识和工作技能,同时也能够增强馆员对图书馆管理制度的组织依附和心理承诺;通过加强馆员培训及整合价值传递系统,确保图书馆管理制度被编码成符号性标识,通过管理制度教育使馆员对管理制度形成全面了解,确保图书馆管理制度与图书馆组织运作的一致性[21]。④通过满足馆员在参与过程中的价值预期,能够有效提升其对图书馆管理制度建设的主动性和贡献度,确保管理制度的有效执行;图书馆管理制度内化是一个渐进循环的过程,并非制度认知的简单集中化,图书馆内部需要密切沟通和长期互动,使馆员理解其管理制度定位,建立与管理制度价值契合的组织文化[22]。

5.2 过程机制

高校图书馆管理制度过程机制维度由价值匹配和认知转化2个主范畴构成,总体来看图书馆管理制度过程机制主要是强调管理制度在组织适应的基础上能够通过过程机制形成与馆员价值匹配和行为转化的行动导向和选择集合。首先,管理制度在组织内进行转化后要逐渐形成符合馆员认知水平的基本要求,馆员能够结合自身素质能力水平界定管理制度对自身行为理解的标准和尺度,判断制度执行成本和制度执行效果;其次,管理制度在组织内进行转化后要逐渐形成符合馆员价值预期的行动取向,馆员能够结合自身价值准则甄别出符合道德认知的图书馆职业化行为;最后,管理制度在组织内进行转化后要逐渐形成符合馆员集体行动准则的基本规范,馆员能够根据组织管理的具体情况,使其自身利益和诉求在管理制度执行过程中得到满足并实现自我。

上述过程机制回应了已有研究关于图书馆管理制度有效性和适应性的讨论:①在过程机制中,馆员对自身行为偏好和理念理解有一般性标准和结构性尺度,组织适应所建立的价值体系要与馆员整体的价值系统相吻合才能够被有效识别和吸纳,为馆员进行价值判断提供稳定的行为预期,降低馆员在预期过程中的不确定性和认知成本[23]。②馆员在图书馆管理制度建设中价值理念和行为特征存在兼容性,并与图书馆管理制度管理过程中的相关群体和具体工作形成和谐、积极、持续的关系[24]。③馆员在图书馆管理制度建设过程中会自我调整,并为其进行情感行为选择提供可靠信息,包括馆员对图书馆管理制度工作内容的熟悉、理解和甄别;馆员对制度要素和制度过程进行诠释和适应性吸收后,会转变成自身内部经验并修改原有认知框架,建立新的认知结构[25]。④在图书馆管理制度建设过程中,馆员对投入成本与收益回报进行权衡判断后会形成的最终决策和利益关系,馆员在利益转化过程中总是寻求选择利益最大化的平衡,其中所涉及的利益关系对于馆员来说应该要具备一定程度的重要性,当预期回报超出预期付出,馆员转化到图书馆管理制度的建设,反之则转化出图书馆管理制度的建设[26]。

5.3 馆员内化

高校图书馆管理制度馆员内化维度由理性计算、群体共识和规范内化3个主范畴构成,总体来看图书馆管理制度馆员内化主要是强调馆员根据个体认知和群体共识能够对管理制度形成内化并转化为组织内部的规范内化和价值准则。首先,馆员由于受到过程机制中价值判断集合的限制,会对管理制度过程做出理性思考和利益权衡,通过自我说服对利益实现途径和价值偏好判断与管理制度设定目标进行比较后做出理性计算行为;其次,馆员由于受到过程机制中行为选择集合的约束,其行为习惯和情感轨迹能够被群体共识有效整合,使得馆员对图书馆有认同感和归属感并形成整体向心力和感召力,将管理制度所传递的价值转化为自身所认同的价值;最后,由于馆员共享更多能够主导其行为的制度信念和心理基础,同时通过长期规则意识强化所积累起较为稳定积极的情感选择方式和利益计算路径,能够使馆员对图书馆工作产生积极心理和包容情绪,进而通过心理内化活动形成对制度的信任、理解和执行。

上述馆员内化过程回应了已有研究关于馆员对于图书馆管理制度认知和执行的讨论:①馆员内化体现在动机和行为上面临的共同情境,并将图书馆管理制度所传递的要素和过程转化为自身所认同的价值准则,形成执行管理制度的一致性理解,当遵守或违背规范的成本收益计算低于个体认知的复杂性时,管理制度内化通过个体认知的理性计算完成[27]。②馆员通过深入理解图书馆管理制度的建设意义、行为角色和功能作用,在相互协同的行为预期时自觉维护图书馆管理制度价值的初衷;馆员主动寻求理解图书馆管理制度的基本内涵、价值理念、最终目标进而产生集体一致行动,积极获取相关信息来发挥自身在图书馆管理制度建设过程中的作用,通过行动适配将图书馆管理制度承诺付诸实践[28]。③尽管目前对于遵守规范的主体解释仍然是以外部激励和奖惩为主,但通过长期共同价值对于馆员行为习惯的培养,馆员能够有效抵制眼前利益的诱惑,并出于对内部价值体系中隐含的约束机制的考虑,将规范行为转换成为行为导向的核心目标,当遵守或违背规范的成本收益计算可能因其过于复杂而无法完成时,管理制度通过馆员整体的群体共识完成[29]。④馆员在组织管理活动和互动过程中会逐渐实现认知共享和共同理解,其中馆员价值观念和管理制度是相互制约和相互促进的,管理制度的建立需要以馆员熟悉和认同的价值为基础和前提,同时还要考虑馆员共同接受的习惯行为和价值体系,从理性计算和利益均衡的角度来看,认知和价值体系是馆员之间沟通、理解、协作、支配或服从的基础,馆员的价值体系与图书馆追求、宣扬的价值、通行的规则之间要保持适当的一致性[30]。

6 研究结论与展望

从组织内部视角对高校图书馆管理制度内化进行系统探索和过程剖析,是对已有图书馆管理制度有效性研究的延伸和拓展,能够有效还原管理制度在图书馆各层级结构的内化过程和转换机制,进一步厘清图书馆管理制度有效性理论框架中的逻辑层次和分析基础,为后续相关研究提供参考和借鉴。通过对 3 所案例图书馆的扎根理论研究构建了高校图书馆管理制度内化的理论模型,本文提出以下结论:①图书馆管理制度不会直接作用于组织内部的管理和行为,而是需要与组织管理过程中的情境要素和个体认知相结合,经历一个系统复杂的内化过程才能发挥作用;②图书馆管理制度内化是一个持续分层转化的过程,组织层面和馆员层面的转化分别对应着不同来源的适应性和融贯性,管理制度的结构和要素不能够跨层级内化,而必须要按照制度内化的层级路径逐层内化,同时要借助层级间的过程机制进行转化和传递;③组织层面内化以图书馆组织内部是否能够有效构建起组织适应的内化作为基础,组织层面与馆员层面之间的内化取决于两者之间的过程机制是否能够建立起有效的价值匹配和认知转化;④馆员内化的核心是认知内化,当组织适应的基础通过过程机制形成馆员个体及群体的匹配与转化时,馆员根据理性计算和群体共识能够对管理制度形成内化并转化为组织内部的规范内化,同时规范内化通过规制理性再重新推进新一轮的组织内化,形成图书馆管理制度内化过程的循环机制。

总体来看,本文能够为洞察高校图书馆管理制度在组织内部的融贯提供一个完整的过程视角和全息演化,同时能够为分析图书馆管理制度内化过程中结构、层级和动因的后续研究提供较为明晰的分析框架和理论支撑。在此基础上,本文为高校图书馆制度化管理提出以下建议:①在制度目标明确后,要通过沟通协调对规制规范和领导行为的重复强化建立起结构融合与秩序稳定的组织适应,构建起以管理制度有效性为基础的组织保障。②管理制度在从组织向馆员的转化过程中,要保持价值层面的一致性和认知层面的稳定性,确保管理制度的有效性能够充分的转化和顺畅传递。③在馆员内化过程中,要充分认识到理性计算是馆员内化的前提和基础,群体共识是馆员内化的参照和保障,两者保持相对的独立性和包容性,是形成高校图书馆规范内化的关键因素,同时也是图书馆管理制度有效性在馆员个体认知和集体行动层面的有效融合的主要动力。④管理制度内化是一个内部层级适应和动态结构调整的过程,在完成馆员内化后,要确保规范内化和规制理性之间的相互转化,促进管理制度内化的周期性循环,同时进一步推进图书馆管理制度有效性的完善。

此外,本文存在一定研究局限。案例样本选择过多地考虑数据的可获得性和数据分析的便利性,深度访谈的样本容量较小,概念模型的信度和效度并未经过大样本检验,今后还需要将模型与其他样本反复对比,进行模型的不断优化和修正,从而完善图书馆管理制度内化的理论。

参考文献:

[1] 朱明,张志东,周承聪. 图书馆管理制度有效性研究的理论溯源[J]. 图书馆学研究,2016(2):8－12.

[2] 朱明. 高校图书馆管理制度有效性的理论构建——基于扎根理论的探索性研究[J]. 图书情报知识,2016(1):42 -50.
[3] 朱明,郑雄. 高校图书馆管理制度有效性量表的构建与检验[J]. 图书情报工作,2016,60(8):38 -43.
[4] 朱明. 国外图书馆管理制度有效性研究述评[J]. 图书情报工作,2015,59(18):142 -147.
[5] REDMOND K M. Library planning and policy making[M]. NJ: Scarecrow Press, 1990:19 -31.
[6] REBECCA B. The public library manager's forms, policies, and procedures handbook [M]. New york: Neal-Schuman, 2004:77 -96.
[7] CHERYL A. Pricing policy for library services [J]. Journal of the american society for information science, 1979, 28 (4): 304 -311.
[8] PAUL T, JOHN C B, URSULA G. Wake up the nation: libraries, policy making, and political Discourse[J]. The library quarterly, 2013,81(1): 61 -72.
[9] 白君礼,崔旭. 图书馆制度执行力概念、要素蠡测[J]. 图书情报知识, 2014(1): 62 -70.
[10] BRIGHT K, CHANG A. Changing roles of middle managers in academic libraries [J]. Library management,2012, 33 (4):213 -220.
[11] EZRA S, ZAKARI M. Digital preservation policy in national information centers in nigeria[J]. The electronic library, 2013, 31 (4): 483 -492.
[12] 柯平,张文亮,李西宁,等. 基于扎根理论的馆员对公共图书馆组织文化感知研究[J]. 中国图书馆学报, 2013, 31(5): 37 -49.
[13] 希尔弗曼. 如何做质性研究[M]. 李雪,译. 重庆:重庆大学出版社,2009:4 -5.
[14] ANSELM S, JULIET C. Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory [M]. California: Sage,1998:55 -57.
[15] 王璐,高鹏. 扎根理论及其在管理学研究中的应用问题探讨[J]. 外国经济与管理,2010,32(12):10 -18.
[16] STRAUSS A L. Qualitative analysis for social scientists[M]. Cambridge: cambridge university press,1987: 5 -7.
[17] 陈向明. 扎根理论的思路和方法[J]. 教育研究与实验,1999 (4):58 -64.
[18] 胡幼慧. 质性研究:理论、方法及本土女性研究实例[M]. 台北:巨流图书公司,1994.
[19] CHENG H L. A Study on policy of university libraries in taiwan [J]. Journal of library and information science,2011,37(2):94 -110.
[20] RIGGS D E. The crisis and opportunities in library leadership[J]. Journal of library administration,2001,32(3/4): 5 -17.
[21] STEVEN B, FIONNUALA C. Evaluating the strategic plans of public libraries: an inspection-based approach [J]. Library & information science research,2012,34:125 -130.
[22] TRIDA K. A positive approach to change: the role of appreciative inquiry in library and information organisations [J]. Australian academic & research libraries. 2010,43(3):163 -177.
[23] JOHN S. Academic libraries and the global information society[J]. The journal of academic librarianship, 2007, 33(6): 710 -713.
[24] GAIL S. Libraries as distributors of geospatial data: data management policies as tools for managing partnerships [J]. Library trends, 2006,55(2): 264 -284.
[25] KREITZ P A. Leadership and emotional intelligence: a study of university library directors and their senior management teams [J]. College and research libraries, 2009, 70(6):531 -550.
[26] POWELSON S, REAUME D. Using the results of a satisfaction survey to demonstrate the impact of a new library service model [J]. Health information and libraries journal,2012,29(3): 223 -232.
[27] DANESHGAR F. An integrated customer knowledge management framework for academic libraries [J]. library quarterly, 2012, 82 (1):7 -28.
[28] ROBERT C. Internet use policies and the public library: a case study of a policy failure[J]. Public library quarterly,2003,22(3): 5 -20.
[29] BUCKLAND K. Reference library service in the digital environment [J]. Library & information science research,2008,30(2): 81 -85.
[30] SATO C. Academic library service for the next decade[J]. Library and information science,2007,58: 1 -27.

作者贡献说明:
朱明:负责研究设计、数据收集、数据分析和论文撰写;
廖熙铸:负责论文撰写。

Theoretical Construction of Internalization of University Library Management System: An Exploratory Study Based on Grounded Theory

Zhu Ming Liao Xizhu
School of history and Archives, Yunnan University, Kunming 650091

Abstract: [**Purpose/significance**] The internalization of library management system is the foundation of Library resource allocation and management innovation. This study aims to restore the internalization process of the management system within the library organization, and to explain the transformation mechanism among various levels of library. [**Meth-**

od/process] This paper constructs d a theoretical model of internalization of university library management system through the grounded theory research of three case libraries, this theoretical model comprehensively inspects the motivation and performance of internalization of university library management system from three dimensions: organizational internalization, process mechanism and librarian internalization, which covers 11 main categories, 41 categories and 164 initial concepts. [**Result/conclusion**] For the internalization of university library management system, the internalization foundation of the organizational adaptation should be constructed within the library organization firstly, and then the selection sets that have be matched and transformed the librarian level should be formed through the process mechanism. Finally, the librarian makes the management system internalized and transferred according to the rational calculation and the group consensus internalizing the internal norms of the organization.

Keywords: university library　internalization of management system　theoretical construction　grounded theory

《图书情报工作》2018 年优秀审稿专家

2018 年,有近 300 位审稿专家参加了《图书情报工作》稿件的同行评议工作,共评审稿件 1 400 余篇次,审阅 6 篇及以上的专家有 100 余位。高效、高质量的评审为《图书情报工作》遴选高质量稿件提供了保障。综合考虑今年以来的审稿数量、质量和时效,评选出 50 位 2018 年优秀审稿专家(名单如下)。《图书情报工作》为优秀审稿专家颁发证书并免费赠送一年期刊的电子版。感谢所有审稿专家对《图书情报工作》的大力支持!

(以下优秀审稿专家按姓名拼音排序):

姓名	工作单位
白如江	山东理工大学科技信息研究所
曹锦丹	吉林大学公共卫生学院
崔宇红	北京理工大学图书馆
邓胜利	武汉大学信息管理学院
邓小昭	西南大学计算机与信息科学学院
范爱红	清华大学图书馆
方向明	上海大学图书馆
冯　佳	上海社会科学院文学研究所
甘春梅	中山大学
高　凡	西南交通大学图书馆
韩　毅	西南大学计算机与信息科学学院
胡昌平	武汉大学信息资源研究中心
黄　崑	北京师范大学政府管理学院
黄国彬	北京师范大学政府管理学院
黄令贺	河北大学管理学院
姜春林	大连理工大学人文与社会科学学部科学学与科技管理研究所
李　刚	南京大学信息管理学院
李　明	南京大学信息管理学院
李　武	上海交通大学媒体与设计学院
李书宁	北京师范大学图书馆
李卓卓	苏州大学
刘　冰	天津师范大学管理学院
刘　勘	中南财经政法大学信息与安全工程学院
刘春丽	中国医科大学图书馆
刘晓娟	北京师范大学政府管理学院
刘雪立	新乡医学院期刊社/河南省科技期刊研究中心
刘兹恒	北京大学信息管理系
马　捷	吉林大学管理学院
马学良	国家图书馆
茆意宏	南京农业大学信息科学技术学院
牟冬梅	吉林大学公共卫生学院
裴　雷	南京大学信息管理学院
秦　鸿	电子科技大学图书馆
任树怀	上海外国语大学图书馆
邵　波	南京大学图书馆
滕广青	东北师范大学信息科学与技术学院
王立学	中国科学技术信息研究所
王晰巍	吉林大学管理学院
王延飞	北京大学信息管理系
吴　红	山东理工大学科技信息研究所
吴振新	中国科学院文献情报中心
向桂林	中国科学院生物物理研究所
闫　慧	中国人民大学信息资源管理学院
杨新涯	重庆大学图书馆
张广钦	北京大学信息管理系
张鹏翼	北京大学信息管理系
张卫东	吉林大学管理学院
赵　飞	北京大学图书馆
赵宇翔	南京理工大学
祝忠明	中国科学院兰州文献情报中心/中国科学院资源环境科学信息中心